

Instituto Blaise Pascal

Eliana Leila da Silva Nascimento

Leila Aparecida Arantes Silva

Najla Bastos de Melo

Vânia Gonçalves Miranda

**A percepção dos produtos e serviços oferecidos pela
biblioteca do Superior Tribunal de Justiça por bibliotecas
do poder judiciário: um enfoque na gestão do
conhecimento**

Brasília

2007

Eliana Leila da Silva Nascimento

Leila Aparecida Arantes Silva

Najla Bastos de Melo

Vânia Gonçalves Miranda

**A percepção dos produtos e serviços oferecidos pela
biblioteca do Superior Tribunal de Justiça por bibliotecas
do poder judiciário: um enfoque na gestão do
conhecimento**

Artigo apresentado ao Instituto Blaise Pascal
como pré-requisito à obtenção do grau de
especialistas em Gestão do Conhecimento da
Informação e Documentação

Orientação:

Professor Wagner Francisco Castilho

Brasília

2007

P428p A percepção dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do Superior Tribunal de Justiça por bibliotecas do poder judiciário [manuscrito] : um enfoque na gestão do conhecimento / Eliana Leila da Silva Nascimento ... [et al.]. – 2007.
44 f. : il., gráfs.

Monografia (Especialização) – Instituto Blaise Pascal, 2007.

Orientação: Professor Wagner Francisco Castilho.

1. Superior Tribunal de Justiça, biblioteca. 2. Biblioteca, poder judiciário. 3. Biblioteca, produtos e serviços. 4. Comunidade de prática. 5. Gestão do conhecimento. I. Autores. II. Orientador.

CDU 002.6:342.56(81)

A Deus, que nos dá vida, e às nossas famílias.

AGRADECIMENTOS

Aos colegas da turma de pós-graduação pelo companheirismo na jornada e ao Wanderson pelo auxílio na parte gráfica.

*“Nada mais forte do que uma idéia
cujo tempo chegou.”*

Victor Hugo

RESUMO

Pesquisa realizada junto às bibliotecas do poder judiciário com o objetivo de identificar a usabilidade dos produtos e serviços da biblioteca do STJ. Foram consultados bibliotecários de oitenta e cinco instituições abrangendo todos os Estados do Brasil. Verificou-se que entre os bibliotecários que conhecem a biblioteca do STJ, 77% identificam os produtos e serviços, porém, 66% fazem pouco uso deles. Dessa forma, nota-se um campo a ser explorado quanto à aproximação da biblioteca do STJ com as demais bibliotecas do poder judiciário. Assim, propõe-se a criação de uma comunidade de prática, que é um instrumento da gestão do conhecimento.

Palavras-chave: Bibliotecas do poder judiciário. Produtos e serviços. Superior Tribunal de Justiça. Comunidade de prática. Gestão do conhecimento.

ABSTRACT

It was carried out a research into the libraries of the Judicial Power in order to identify the effectiveness of the products and services rendered by the library of the Superior Court of Justice. It was consulted librarians of eighty- five institutions embracing all Brazilian states. It was verified that, among librarians that know the library of the Superior Court of Justice, 77% recognizes the products and services rendered, however, 66% does not utilize it very much. Therefore, it is noted that an approach of the library of the Superior Court of Justice to the others libraries of the Judicial Power is a field to be explored. Thus, it is suggested the establishment of a community of practice, which is a way to develop the knowledge management.

Keywords: Libraries of the judicial power. Products and services. Superior Court of Justice. Community of practice. Knowledge management.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1. Distribuição de frequências do número de bibliotecários das bibliotecas pesquisadas.

Gráfico 2. Distribuição de frequências do conhecimento da biblioteca do STJ ou de seu contato.

Gráfico 3. Distribuição de frequências da periodicidade de contato com a biblioteca do STJ.

Gráfico 4. Distribuição de frequências do grau de satisfação em relação ao contato com a biblioteca do STJ.

Gráfico 5. Distribuição de frequências do conhecimento acerca dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do STJ.

Gráfico 6. Distribuição de frequências do conhecimento acerca dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do STJ, segundo cada um dos serviços e produtos.

Gráfico 7. Distribuição de frequências da percepção acerca dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do STJ.

Gráfico 8. Distribuição de frequências da periodicidade do uso de produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do STJ.

Gráfico 9. Distribuição de frequências do acesso ao site da biblioteca do STJ.

Gráfico 10. Distribuição de frequências da impressão acerca do site da biblioteca do STJ.

Gráfico 11. Distribuição de frequências do conhecimento sobre a Bdjur.

Gráfico 12. Distribuição de frequências das consultas à Bdjur.

Gráfico 13. Distribuição de frequências da periodicidade de consultas à Bdjur.

Gráfico 14. Distribuição de frequências do grau de satisfação em relação às consultas à Bdjur.

Gráfico 15. Distribuição de frequências das consultas às seções da biblioteca do STJ.

Gráfico 16. Distribuição de frequências das seções consultadas da biblioteca do STJ.

Gráfico 17. Distribuição de frequências do objeto de consulta às seções da biblioteca do STJ.

Gráfico 18. Distribuição de frequências do grau de satisfação em relação às consultas às seções da biblioteca do STJ.

Gráfico 19. Distribuição de frequências da consulta do catálogo da RVBI.

Gráfico 20. Distribuição de frequências do objeto de pesquisa no catálogo da RVBI.

Gráfico 21. Distribuição de frequências da verificação da instituição que elabora as planilhas dos documentos disponíveis no catálogo da RVBI.

Gráfico 22. Distribuição de frequências das fontes de informação empregadas pelos bibliotecários na solução de suas atividades profissionais.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	12
2.1	Gestão do conhecimento	12
2.2	Comunidades de prática	15
3	A PESQUISA	17
3.1	Os dados	21
4	CONCLUSÃO	44
	REFERÊNCIAS.....	46
	APÊNDICE.....	48
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO NAS ENTREVISTAS.....	48

1 INTRODUÇÃO

Ao aproximar-se o aniversário de sessenta anos da Biblioteca Ministro Oscar Saraiva do Superior Tribunal de Justiça, refletimos onde estamos e para onde queremos ir. É certo que muito foi construído ao longo desses anos. Temos um quadro de pessoal composto por vinte e seis bibliotecários e oferecemos todos os produtos e serviços tradicionais de uma grande biblioteca jurídica. Desde o ano de 2004 está em funcionamento a nossa Biblioteca Digital Jurídica (BDJur), que além de se constituir num repositório institucional de documentos digitais, também visa à formação de um consórcio de bibliotecas digitais do Poder Judiciário.

É muito comum sermos consultados por outras bibliotecas sobre os nossos produtos e serviços, formas de organização e normas de funcionamento. Até o momento fornecemos essas informações de maneira informal, sem mesmo nos atermos para a realização de um quadro estatístico que indique áreas de interesse, origem e quantitativos dos questionamentos. Sabemos que podemos ser uma boa referência em biblioteconomia para outras bibliotecas, sobretudo as bibliotecas do Poder Judiciário (doravante BPJ). Porém, acreditamos que é possível ir além aproveitando o corpo de bibliotecários de nossa instituição e os recursos que o Superior Tribunal de Justiça nos oferece para conquistarmos uma posição mais consolidada junto às BPJ. Com uma imagem institucional mais fortalecida poderemos oferecer produtos e serviços direcionados ao público de bibliotecários das BPJ, aproximando-nos, assim, daqueles que constroem a biblioteconomia para a Justiça brasileira.

Este trabalho é o resultado da pesquisa realizada com oitenta e cinco bibliotecas de órgãos do poder judiciário brasileiro, abrangendo os ramos do direito em que atua o poder judiciário e em todos os estados brasileiros. O objetivo foi verificar a percepção dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do STJ, bem como as suas usabilidades, e ainda verificar a imagem institucional da biblioteca junto às BPJ. A metodologia utilizada foi a aplicação de questionário por meio de entrevistas realizadas por telefone. A amostra de oitenta e cinco bibliotecas foi extraída de um universo de aproximadamente duzentas bibliotecas em funcionamento no poder judiciário. Esclarecemos que o Ministério Público da União e dos Estados, embora não pertença ao poder judiciário, foi incluído na pesquisa como se

pertencesse, por ser órgão auxiliar e essencial à justiça. As bibliotecas que compõem a Rede Virtual de Bibliotecas do Senado Federal não foram incluídas na pesquisa, bem como as bibliotecas dos Tribunais Superiores.

Fazem parte deste artigo, além da pesquisa com as BPJ, uma proposta de comunidades de prática e um breve histórico da biblioteca do STJ.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Gestão do conhecimento

Nonaka e Takeuchi são considerados os primeiros teóricos da gestão do conhecimento a partir da obra *Criação do Conhecimento na Empresa*, publicada no Brasil em 1997. Estes autores sistematizaram diversas práticas que vinham sendo desenvolvidas por empresas e deram início a discussões que resultaram no que hoje denominamos gestão do conhecimento. Segundo esses autores (1997), o conhecimento da empresa é gerado em forma de espiral que avança do conhecimento tácito, o que está na mente das pessoas, para o explícito, o que é tangível e conhecido, e vice-versa, sendo quatro os seus componentes: socialização, em que há o compartilhamento dos saberes, externalização, em que o conhecimento tácito é explicitado, a combinação, quando este novo conhecimento é colocado por escrito, e finalmente a internalização, em que o conhecimento se incorpora à mente das pessoas.

Ainda segundo Nonaka e Takeuchi (1997), a criação do conhecimento consiste “na capacidade de uma empresa, como um todo, em criar conhecimento, disseminá-lo através da organização e incorporá-lo em produtos, serviços e sistemas”.

De acordo com Figueiredo (2005), a gestão do conhecimento compreende:

[...] um estilo de gestão e de liderança, coerente, baseado e preocupado com a valorização e com os cuidados do saber, com seus detentores, com a aprendizagem, produção, aplicação e proteção dos conhecimentos [...]. Resulta da adoção de um conjunto de medidas, “projetos”, ações, e posturas coerentes entre si e em torno dos conhecimentos relevantes à organização, além de um compromisso contínuo firmado entre as pessoas, a aprendizagem e o ensino constante. Trata-se da adoção intencional da gestão de um conjunto de esforços, tecnologias e habilidades dedicadas a estimular, identificar, compreender, criar, organizar, difundir e reutilizar o conhecimento em uma organização, fruto da criação de um ambiente de aprendizagem, cultura organizacional favorável, ambiente de trabalho colaborativo e da gestão positiva que, em conjunto, propiciam e estimulam a produção contínua de conhecimentos para a geração de valor aos stakeholders da organização e para suportar os processos críticos de negócios. (FIGUEIREDO, 2005).

Stakeholders são todos aqueles que participam de um processo, ou seja, no caso de bibliotecas são os usuários, bibliotecários, auxiliares, fornecedores e outros que porventura

colaborem ou usufruam dos serviços da biblioteca. Em nosso caso este conceito é importante, pois o público-alvo de nossa pesquisa são bibliotecas do poder judiciário, um cliente não prioritário, mas que também compõe nossos *stakeholders*.

Segundo Silva, Soffner e Pinhão (2003), a gestão do conhecimento compreende:

O conjunto de processos e meios para se criar, utilizar e disseminar conhecimento dentro da organização [...] de modo que permita a criação, a comunicação e a aplicação do conhecimento de todos os tipos, com finalidade de se atingir metas e objetivos traçados para a organização. Ou seja, as relações de competências básicas para o que a organização faz bem, as relações de pesquisa e geração de conhecimento para o que não faz bem e as relações de inovação para encontrar novas oportunidades de negócios e serviços. O que se procura, em último caso, é insight, idéias novas, sinergias criativas, melhores práticas e processos de descoberta. Algo que a informação, por melhor que seja gerida, não permite fornecer. (SILVA; SOFFNER; PINHÃO, 2003).

Para Dumont, Ribeiro e Rodrigues (2006), a gestão do conhecimento leva:

As organizações a mensurar com mais segurança a sua eficiência, a tomar decisões acertadas com relação à melhor estratégia a ser adotada em relação a seus clientes, concorrentes, canais de distribuição e ciclos de vida de seus produtos e serviços, a saber identificar as fontes de informações, a saber administrar dados e informações, a saber gerenciar seus documentos. Trata-se na prática de agregar valor à informação e distribuí-la. (DUMONT; RIBEIRO; RODRIGUES, 2006).

E ainda, conforme Terra (2004a):

Gestão do Conhecimento significa organizar as principais políticas, processos e ferramentas gerenciais e tecnológicas à luz de uma melhor compreensão dos processos de geração, identificação, validação, disseminação, compartilhamento, uso e proteção dos conhecimentos estratégicos para gerar resultados para a empresa e benefícios para os colaboradores internos e externos, os stakeholders. (TERRA, 2004a).

De acordo com os conceitos apresentados, a gestão do conhecimento compreende uma filosofia da instituição em utilizar as melhores e mais modernas práticas, gerindo com excelência todas as suas partes constituintes. Implantar a gestão do conhecimento em uma instituição envolve várias etapas e não há um único modo de fazê-la acontecer. É possível que a instituição escolha gerir determinadas práticas e outras não. Porém, o foco sempre estará em como o conhecimento é tratado pela instituição. Figueiredo (2005) diz que o conhecimento que interessa à gestão do conhecimento:

Pode ser obtido, comprado, cultivado, transferido, renovado, compartilhado, capitalizado, reutilizado, alavancado, gerado, questionado, criado, incorporando, comparado, dividido, apresentado, confrontado, colocado à prova, multiplicado, aprendido, exibido, explicitado, diagnosticado, avaliado, corrigido, vendido, estimulado, falado, representado, testado e tal como uma porta que se abre, o conhecimento pode dar passagem e conduzir a outros conhecimentos. (FIGUEIREDO, 2005).

Ou seja, o conhecimento não precisa ser algo intangível, escondido somente nas mentes das pessoas. Ele deve estar e estará na mente, porém, será explicitado, escrito e usado em favor das instituições.

Ao se pensar em gestão do conhecimento há de procurar atingir objetivos para a instituição e para os *stakeholders* ou colaboradores. De acordo com Terra (2004a), são eles:

a) Objetivos para a instituição:

- Acelerar a geração de novos conhecimentos de valor competitivo;
- Melhorar o processo decisório;
- Reduzir custos e re-trabalho;
- Descobrir capital intelectual já existente na empresa;
- Gerar novas receitas com base na reutilização do capital intelectual existente na empresa;
- Proteger o capital intelectual existente na empresa;
- Servir os clientes.

b) Objetivos para os colaboradores:

- Maior produtividade profissional e pessoal;
- Acesso à informação;
- Gerir excesso de informação;
- Aprender continuamente;
- Manter-se conectado em redes relevantes;
- Desenvolver uma identidade;
- Ser reconhecido.

Para finalizar, Terra (2004a) afirma que a gestão do conhecimento é:

O processo sistemático de identificação, criação, renovação e aplicação dos conhecimentos que são estratégicos na vida de uma organização. É a administração dos ativos de conhecimento das organizações. Permite à organização saber o que ela sabe. A gestão do conhecimento leva as organizações a mensurar com mais segurança a sua eficiência, tomar decisões acertadas com relação à melhor estratégia

a ser adotada em relação aos seus clientes, concorrentes, canais de distribuição e ciclos de vida de produtos e serviços, saber identificar as fontes de informações, saber administrar dados e informações, saber gerenciar seus conhecimentos. Trata-se da prática de agregar valor à informação e de distribuí-la. (TERRA, 2004a).

Podemos dizer que a biblioteconomia se ocupa há muito tempo de diversas fases da gestão do conhecimento, pois lida com informação relevante e, como afirma Terra (2004a), o objetivo também é agregar valor a esta informação. Uma forma de fazer isso é constituindo o que a gestão do conhecimento denomina como Comunidades de Prática.

2.2 Comunidades de prática

As comunidades de prática se configuram pelo encontro de pessoas que têm interesses em comum. O objetivo é a troca de experiência visando ao aprimoramento dos componentes das comunidades. Em um contexto em que a especialização é cada vez mais almejada em um cenário de infinitos conhecimentos, as comunidades de prática constituem um instrumento valioso de intercâmbio de idéias e soluções. Elas estão de acordo com a espiral do conhecimento proposta por Nonaka e Takeuchi (1997), pois transformam o conhecimento tácito de seus participantes em conhecimento explícito, focando na inovação e no encontro de soluções conjuntas para os desafios que se apresentam em suas áreas de especialização. Segundo os autores, a criação do conhecimento consiste “na capacidade de uma empresa, como um todo, de criar conhecimento, disseminá-lo através da organização e incorporá-lo em produtos, serviços e sistemas.”

Nonaka (apud TEIXEIRA FILHO; SILVA, 2003), em seu livro *Facilitando a criação do conhecimento*, elenca cinco ações para a criação do conhecimento. São elas:

- a) Fomentar a visão da importância do conhecimento;
- b) Gerir as conversas e a comunicação;
- c) Mobilizar os ativistas do conhecimento;
- d) Criar o contexto adequado;
- e) Globalizar o conhecimento local.

As comunidades de prática comportam as cinco ações descritas por Nonaka (apud TEIXEIRA FILHO; SILVA, 2003). A reunião de pessoas com interesses comuns tem como objetivo a busca do conhecimento, onde a comunicação é fator essencial ou a característica principal da comunidade. Em geral são pessoas motivadas que querem tanto aprender como partilhar o que sabem em um cenário de desafios similares.

Teixeira Filho e Silva (2003) citam a internet como meio criador de comunidades virtuais. Para eles:

Grupos de pessoas com interesses comuns – numa organização ou em várias – formaram-se paulatinamente, comunicando-se através de email, chats e websites. Profissionais de uma área específica passaram a poder trocar informações relevantes para o seu dia-a-dia: as suas melhores práticas, a forma como estruturaram os seus processos, e as soluções que encontraram para os problemas mais comuns. Verdadeiras comunidades começaram a se formar nas empresas em torno da partilha de suas práticas [...]. Reduzir custo, aproveitar o tempo de forma mais eficiente e melhorar o fluxo de informações nas organizações são benefícios obtidos com a estruturação das comunidades virtuais que várias empresas já podem observar. Entre outras atividades, podemos citar a distribuição de documentos, consultas a peritos, acesso a bases de dados e fóruns de debates sobre problemas específicos como as mais comuns entre as comunidades virtuais. (TEIXEIRA FILHO; SILVA, 2003).

Normalmente, as comunidades de prática têm o espaço virtual como local privilegiado para os encontros dos seus participantes, a fim de realizarem a troca de conhecimentos, por isso têm também a denominação de comunidade virtual. Porém, tais comunidades podem promover encontros em ambientes não virtuais, seja em uma empresa ou em universidades, por exemplo. Elas podem se constituir com membros de uma mesma instituição ou de várias instituições que partilham interesses comuns, situação em que se enquadraria o grupo formado por bibliotecários que exercem suas atividades no Poder Judiciário.

De acordo com Figueiredo (2005):

Comunidades de prática pode ser entendida como um conjunto de pessoas que desempenham tarefas similares, compartilham habilidades de uso comum, atuam na solução de problemas comuns, possuem perícias técnicas similares e articulam conhecimentos relevantes de interesse comum [...] as comunidades de prática são ao mesmo tempo clientes e provedores essenciais da gestão do conhecimento, alimentando a empresa com muita experiência e conhecimento relevante. Com frequência podemos identificar as comunidades de prática atuando em favor da empresa e, conseqüentemente, em benefício do conhecimento. Essa atuação é percebida nos processos de comunicação, grupos de discussão, fóruns específicos, conversas em bebedouros, forças-tarefa, trabalhos em grupo, reuniões ou encontros externos como seminários e congressos. De maneira mais comum, elas se tornam

evidentes em processos caracterizados pela busca de ajuda, troca mútua de conhecimento, solução de problemas em grupo, aprendizado e ensino no trabalho. (FIGUEIREDO, 2005).

As comunidades de prática são elementos importantes em um projeto de gestão do conhecimento. Por mais especializado que se pretenda ser, nenhum corpo de funcionários sabe tudo. A própria cultura organizacional é um fator que limita a geração de novos conhecimentos, pois a tendência é que se produzam respostas para demandas bem específicas, deixando de lado questões mais abrangentes. Por outro lado, um corpo de especialistas tem muito a oferecer para instituições com poucos recursos, sobretudo instituições de caráter público.

3 A PESQUISA

A pesquisa foi realizada junto a oitenta e cinco bibliotecas de um universo de cerca de duzentas bibliotecas de órgãos do Poder Judiciário e do Ministério Público. Foram contempladas bibliotecas da justiça federal e estadual, justiça do trabalho, justiça eleitoral e ministério público federal e estadual, ministério público militar e ministério público do trabalho. Estas foram as bibliotecas pesquisadas:

a) Justiça Federal:

- Tribunal Regional Federal da 1ª. Região – Distrito Federal ;
- Tribunal Regional Federal da 2ª. Região – Rio de Janeiro;
- Tribunal Regional Federal da 3ª. Região – São Paulo;
- Tribunal Regional Federal da 4ª. Região – Porto Alegre;
- Tribunal Regional Federal da 5ª. Região – Pernambuco;
- Seção Judiciária do Estado de Alagoas;
- Seção Judiciária do Estado do Maranhão;
- Seção Judiciária do Estado do Mato Grosso;
- Seção Judiciária do Estado da Paraíba;
- Seção Judiciária do Estado do Paraná;
- Seção Judiciária do Estado do Piauí;

- Seção Judiciária do Estado do Rio Grande do Norte;
- Seção Judiciária do Estado do Rio Grande do Sul;
- Seção Judiciária do Estado de Rondônia;
- Seção Judiciária do Estado de São Paulo. Subseção Judiciária de Campinas;
- Seção Judiciária do Estado do Tocantins.

b) Ministério Público do DF e Territórios.

c) Ministério Público Federal – Procuradorias da República nos Estados:

- Procuradoria da República em Alagoas;
- Procuradoria da República na Bahia;
- Procuradoria da República no Distrito Federal e Territórios;
- Procuradoria da República em Mato Grosso;
- Procuradoria da República em Mato Grosso do Sul;
- Procuradoria da República em Minas Gerais;
- Procuradoria da República no Rio de Janeiro;
- Procuradoria da República no Rio Grande do Norte;
- Procuradoria da República em Pernambuco;
- Procuradoria da República no Pará;
- Procuradoria da República no Paraná;
- Procuradoria da República no Piauí;
- Procuradoria da República no Rio Grande do Sul;
- Procuradoria da República em Rondônia;
- Procuradoria da República em Santa Catarina;
- Procuradoria da República em São Paulo;
- Procuradoria da República em Sergipe;
- Procuradoria da República em Tocantins.

d) Ministérios Públicos nos Estados:

- Ministério Público do Estado do Amapá;
- Ministério Público do Estado da Bahia;
- Ministério Público do Estado de Goiás;

- Ministério Público do Estado de Minas Gerais;
- Ministério Público do Estado do Pará;
- Ministério Público do Estado de Pernambuco;
- Ministério Público do Estado do Piauí;
- Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte;
- Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul;
- Ministério Público do Estado de Roraima;
- Ministério Público do Estado de Santa Catarina.

e) Ministério Público Militar.

f) Tribunais de Justiça nos Estados:

- Tribunal de Justiça do Acre;
- Tribunal de Justiça de Alagoas;
- Tribunal de Justiça de Goiás;
- Tribunal de Justiça do Maranhão;
- Tribunal de Justiça do Mato Grosso;
- Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul;
- Tribunal de Justiça de Minas Gerais;
- Tribunal de Justiça da Paraíba;
- Tribunal de Justiça do Paraná;
- Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

g) Tribunais Regionais Eleitorais nos Estados:

- Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal;
- Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão;
- Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul;
- Tribunal Regional Eleitoral do Pará;
- Tribunal Regional Eleitoral do Paraná;
- Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro;
- Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte;
- Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia;

- Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina;
- Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo.

h) Procuradorias Regionais do Trabalho:

- Procuradoria Regional do Trabalho de Campinas;
- Procuradoria Regional do Trabalho do Estado da Bahia;
- Procuradoria Regional do Trabalho do Estado do Mato Grosso do Sul;
- Procuradoria Regional do Trabalho do Estado de Minas Gerais;
- Procuradoria Regional do Trabalho do Estado da Paraíba;
- Procuradoria Regional do Trabalho do Estado do Rio de Janeiro;
- Procuradoria Regional do Trabalho do Estado do Rio Grande do Sul;
- Procuradoria Regional do Trabalho do Estado de Santa Catarina.

i) Tribunais Regionais do Trabalho nos Estados:

- Tribunal Regional do Trabalho no Amazonas;
- Tribunal Regional do Trabalho na Bahia;
- Tribunal Regional do Trabalho no Ceará;
- Tribunal Regional do Trabalho no Distrito Federal;
- Tribunal Regional do Trabalho no Mato Grosso do Sul;
- Tribunal Regional do Trabalho em Minas Gerais;
- Tribunal Regional do Trabalho no Rio Grande do Sul;
- Tribunal Regional do Trabalho em Rondônia / Acre;
- Tribunal Regional do Trabalho em Santa Catarina;
- Tribunal Regional do Trabalho em São Paulo;
- Tribunal Regional do Trabalho em Sergipe.

3.1 Os dados

Dentre as bibliotecas pesquisadas constatamos que os acervos variam de quinhentos a noventa mil documentos e, em sua maioria, contam com apenas um bibliotecário. Porém, houve registros de bibliotecas com até dez bibliotecários, como pode ser visto no gráfico abaixo:

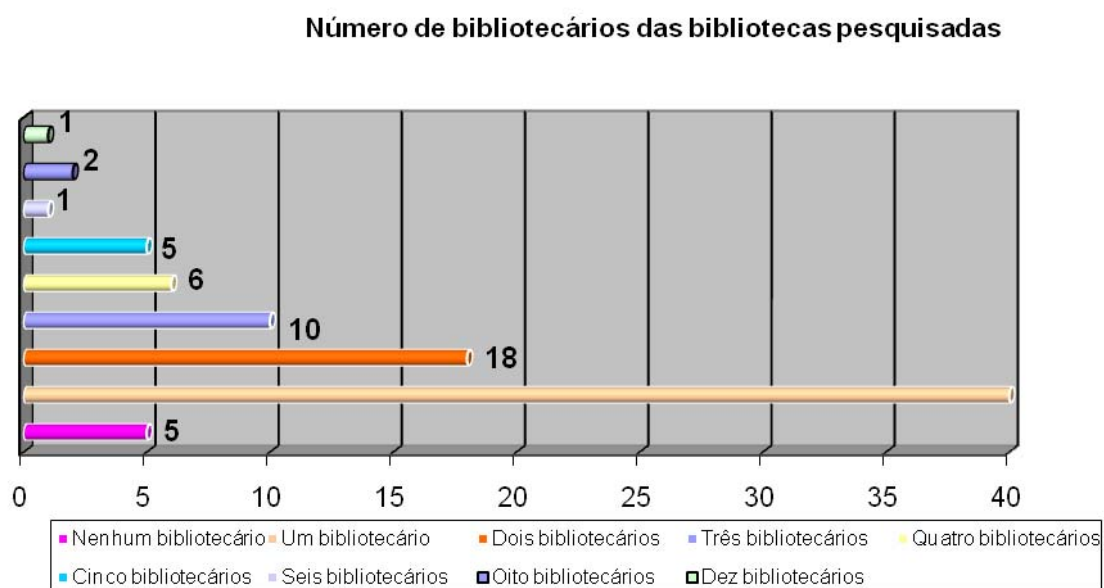


Gráfico 1. Distribuição de frequências do número de bibliotecários das bibliotecas pesquisadas.

Pergunta 1: Você conhece ou já contatou a biblioteca do STJ?

Esta pergunta tem por objetivo verificar se há algum grau de conhecimento sobre a nossa biblioteca. Registramos aqui desde aqueles que nos conhece bem até os que nos conhecem por navegar no site da biblioteca. O importante era verificar se a biblioteca do STJ possui alguma imagem como instituição na mente dos bibliotecários. Os resultados mostraram que há um desconhecimento por parte de 18,8% dos entrevistados, o que consideramos um índice alto para uma biblioteca de destaque entre as BPJ.

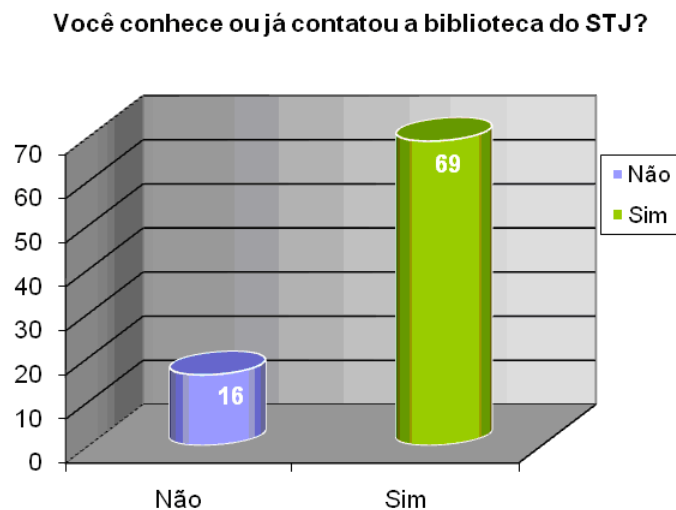


Gráfico 2. Distribuição de frequências do conhecimento da biblioteca do STJ ou de seu contato.

Pergunta 1.1: Com qual frequência você realiza este contato?

De um universo de sessenta e nove bibliotecas que responderam positivamente quanto a nos conhecer, vinte e uma delas nos contatam raramente, ou seja, 33,8%, o que consideramos um índice alto.

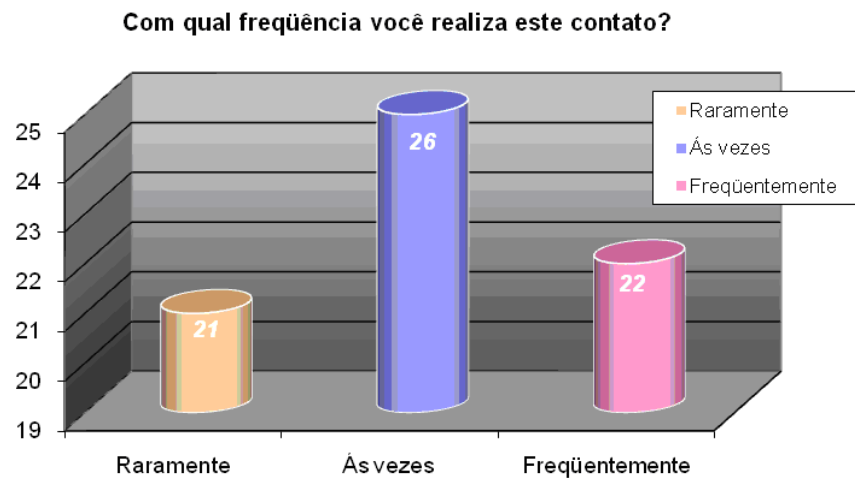


Gráfico 3. Distribuição de frequências da periodicidade de contato com a biblioteca do STJ.

Pergunta 1.2: Qual o seu grau de satisfação com este contato?

Esse item demonstrou que o contato com os bibliotecários das BPJ tem sido favorável, cerca de 45% se disseram muito satisfeitos em nos contatar.



Gráfico 4. Distribuição de frequências do grau de satisfação em relação ao contato com a biblioteca do STJ.

Pergunta 2: Você conhece os produtos e ou serviços oferecidos pela biblioteca do STJ?

Essa questão remete diretamente ao título deste trabalho. A intenção é verificar até que ponto nossos produtos e serviços são conhecidos e utilizados. Separamos estes itens, pois o bibliotecário pode ter conhecimento da existência dos produtos e serviços, mas não os utilizar. As respostas demonstraram um índice de 77% de conhecimento, o que para nós é um excelente percentual.

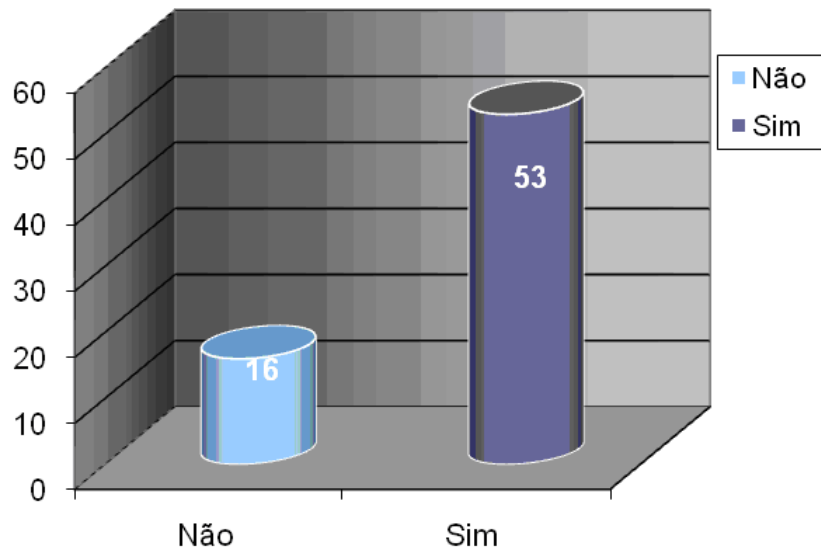
Você conhece os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do STJ?

Gráfico 5. Distribuição de frequências do conhecimento acerca dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do STJ.

Pergunta 2.1: Quais os produtos e serviços que você conhece?

Entre os que conhecem nossos produtos e serviços foi pedido que os indicassem. O resultado é o visto no gráfico abaixo. Temos o intercâmbio de publicações como o serviço mais conhecido, seguido dos produtos Novas Aquisições e Artigos Jurídicos, o que não nos surpreendeu. As demais categorias receberam mais ou menos respostas de acordo com a necessidade de consulta em lugares mais distantes do Centro (neste caso, Brasília).

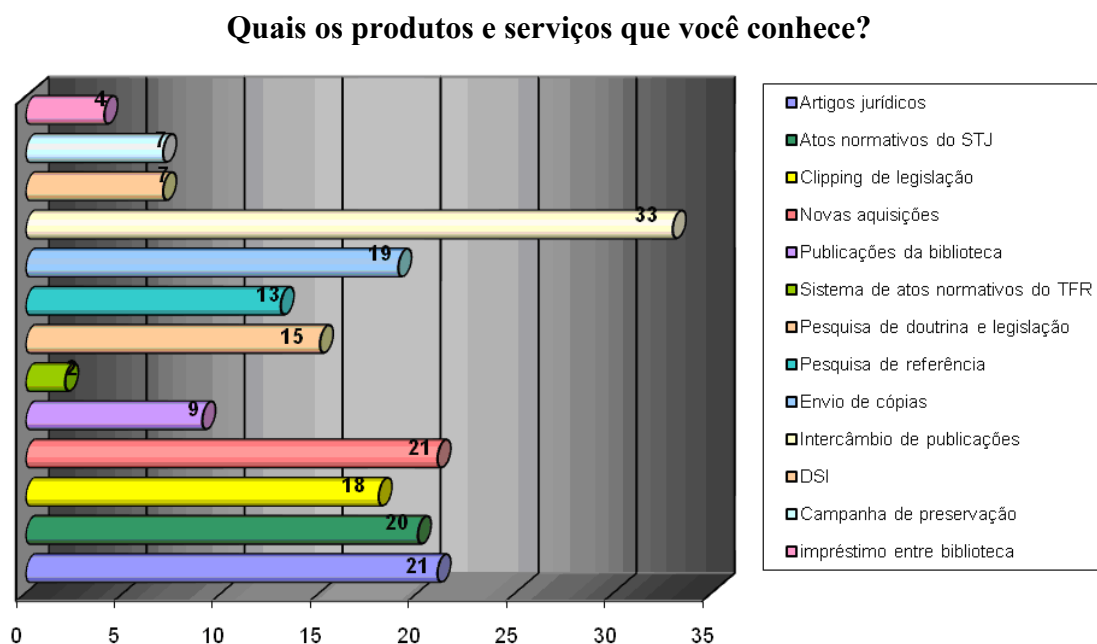


Gráfico 6. Distribuição de frequências do conhecimento acerca dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do STJ, segundo cada um dos serviços e produtos.

Pergunta 2.2: Qual a percepção que você tem destes produtos e serviços?

Nesse item obtivemos um índice de aprovação de 100% de nossos produtos e serviços. Sabemos que se trata de uma entrevista com respostas imediatas, o que traduz a primeira idéia de avaliação. Mas a intenção da pesquisa é verificar a percepção e não uma análise aprofundada sobre produtos e serviços, pois isso seria objeto de outra pesquisa mais direcionada.

Qual a percepção que você tem destes produtos e serviços?

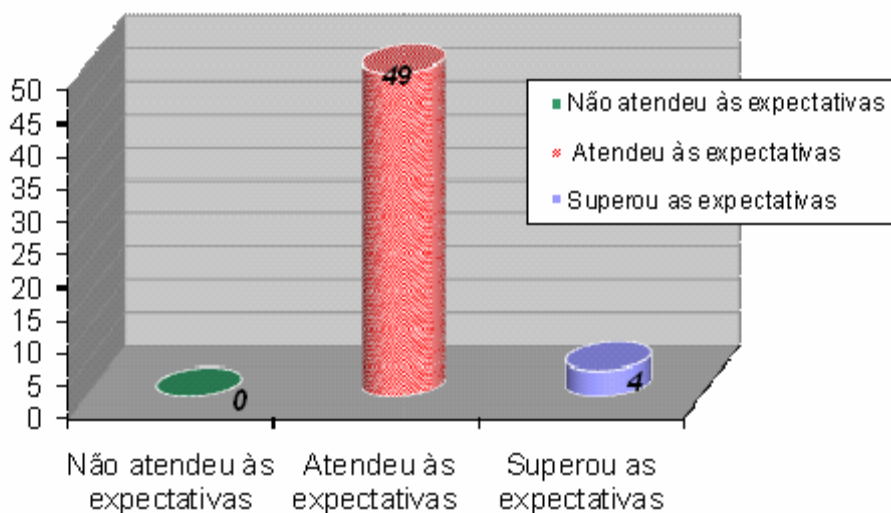


Gráfico 7. Distribuição de frequências da percepção acerca dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do STJ.

Pergunta 2.3: Com qual frequência você utiliza os produtos e serviços da biblioteca?

A utilização dos produtos e serviços alcançou um índice de 32% de uso freqüente, o que é um bom índice, porém, reconhecemos que ele pode melhorar, principalmente no sentido de incluir os cerca de 20,7% que os utilizam raramente.

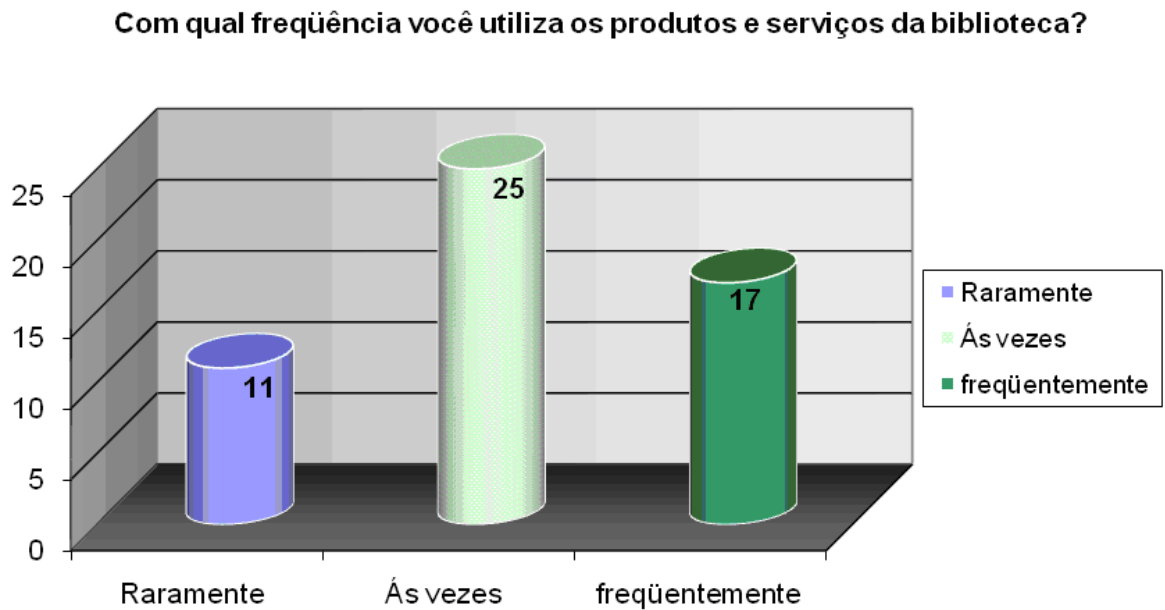
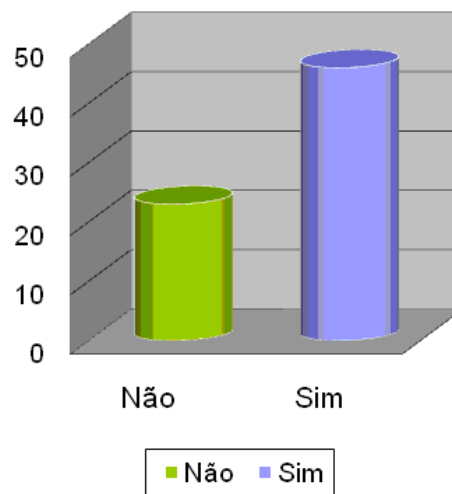


Gráfico 8. Distribuição de frequências da periodicidade do uso de produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do STJ.

Pergunta 3: Você já acessou o site da biblioteca do STJ?

Aqui temos 66,6% de acesso ao site da biblioteca. Entre os que responderam que não acessam o site da biblioteca foi comum ouvir que acessavam o site do STJ, principalmente a página web da jurisprudência, mas não faziam nenhuma visita à página web da biblioteca.

Você já acessou o site da biblioteca do STJ?**Gráfico 9.** Distribuição de frequências do acesso ao site da biblioteca do STJ.

Pergunta 3.1: Qual a sua impressão sobre o site?

As respostas variaram entre bom e ótimo com um índice de 82,6% de respostas Bom, o que indica que o site que abriga a página web da biblioteca pode ser melhorado, a fim de se alcançar um índice maior de respostas que consideram nossa página ótima.

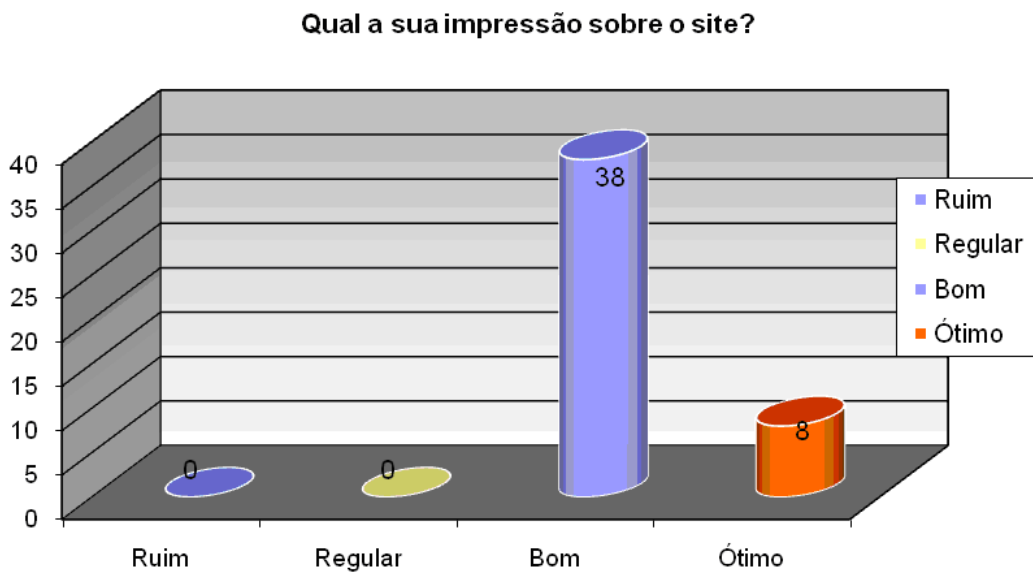


Gráfico 10. Distribuição de frequências da impressão acerca do site da biblioteca do STJ.

Pergunta 4: Você conhece a Bdjur?

A Biblioteca Digital Jurídica do Superior Tribunal de Justiça (Bdjur) alcançou um alto índice de conhecimento: 77,9% responderam afirmativamente à pergunta. Esse percentual alto ocorreu devido a um trabalho intenso de divulgação da Bdjur realizado, sobretudo, nos anos de 2006 e 2007.

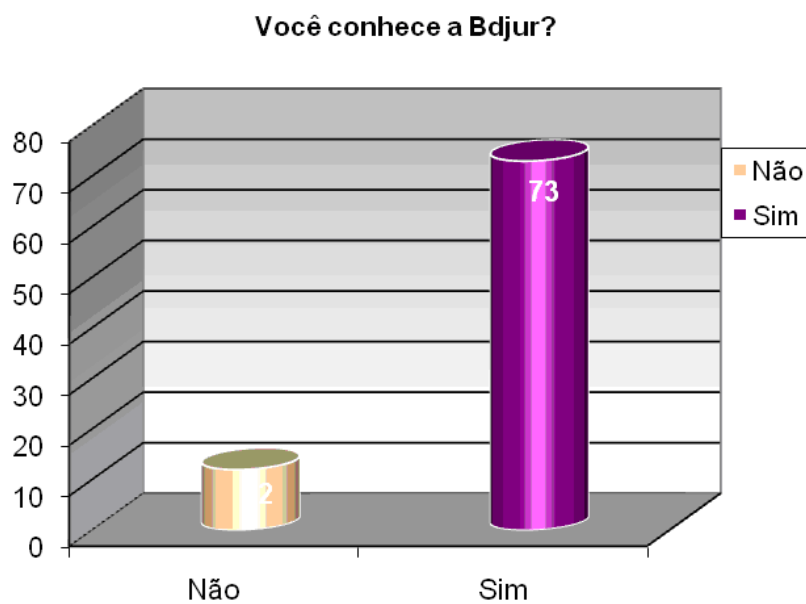


Gráfico 11. Distribuição de frequências do conhecimento sobre a Bdjur.

Pergunta 4.1: Você já fez consultas à Bdjur?

O índice de consulta à Bdjur ficou em 52 % o que consideramos muito bom. A pergunta consistia em verificar se ao menos uma vez o bibliotecário consultou a Bdjur.

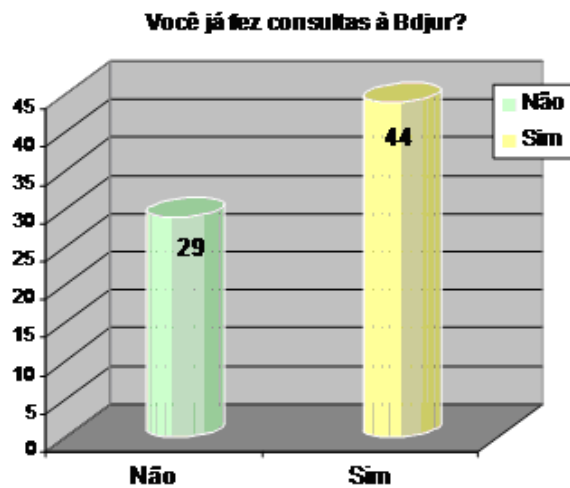


Gráfico 12. Distribuição de frequências das consultas à Bdjur.

Pergunta 4.2: Com qual frequência você realiza as consultas?

Apesar de haver um ótimo índice de conhecimento da Bdjur e um bom índice de pesquisas em suas bases, temos aqui 40% de entrevistados que a consultam raramente, o que é preocupante. Apenas 14% afirmaram que fazem consultas frequentemente na Bdjur.

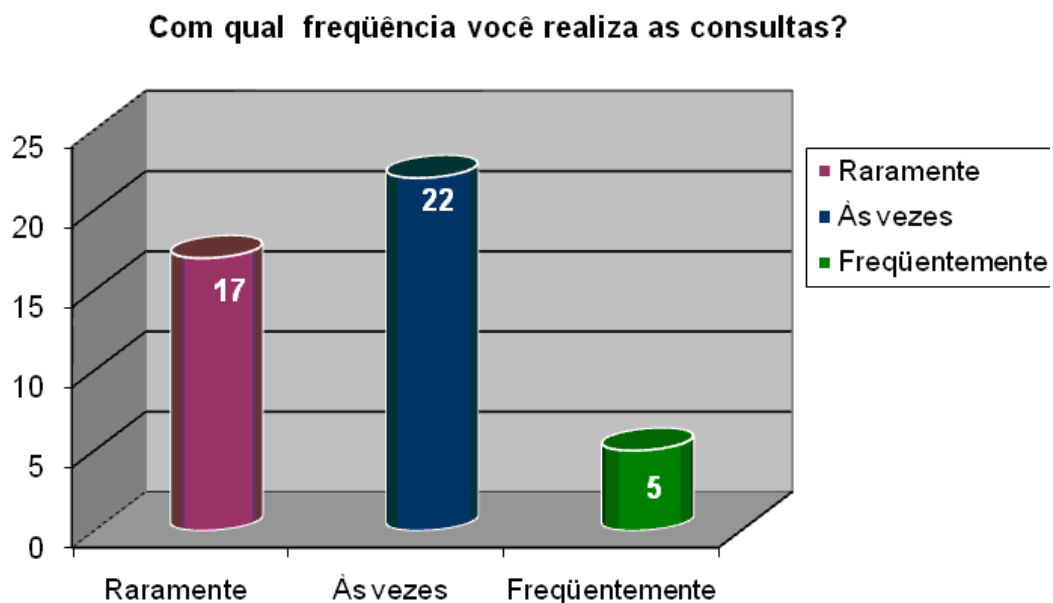


Gráfico 13. Distribuição de frequências da periodicidade de consultas à Bdjur.

Pergunta 4.3: Qual é o seu grau de satisfação com as consultas?

Foi a primeira ocorrência de insatisfação na pesquisa, 5,7% afirmaram estar insatisfeito com as consultas à Bdjur. Esse índice é baixo, porém, devemos nos ater a ele. Os motivos relatados foram a lentidão e a complexidade da busca, pouco conteúdo e a limitação da publicação dos conteúdos devido ao respeito à legislação de direitos autorais.

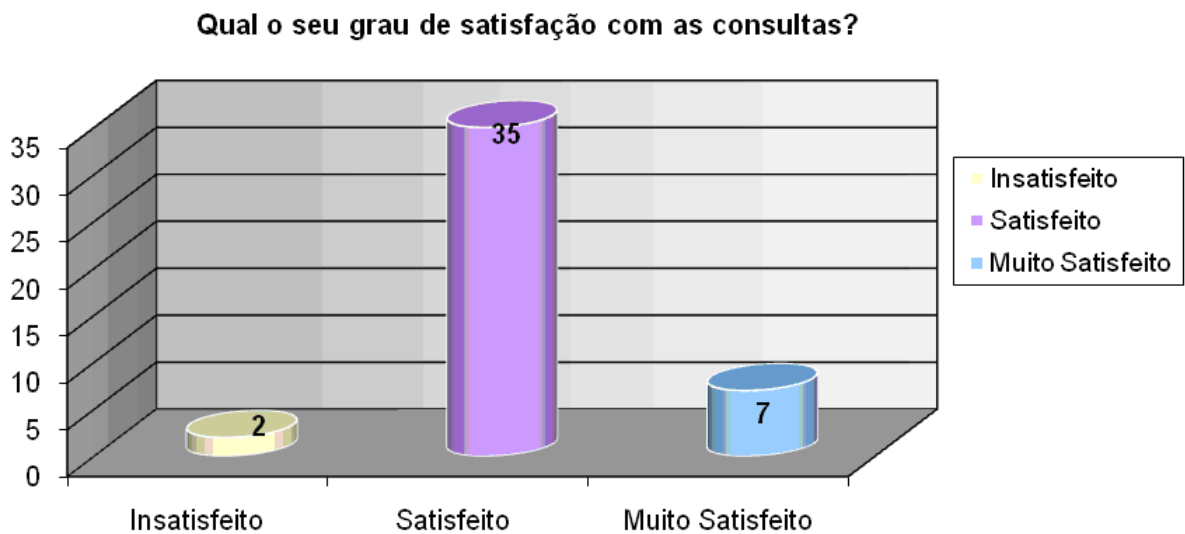


Gráfico 14. Distribuição de frequências do grau de satisfação em relação às consultas à Bdjur.

Pergunta 5: Você já fez consultas às seções da biblioteca?

Como afirmamos na introdução desse trabalho, é muito comum sermos consultados por bibliotecas e essa consulta se dá diretamente às seções da biblioteca. A intenção foi verificar o índice de consultas realizadas por bibliotecas do poder judiciário às seções da biblioteca e obtivemos 39% de respostas positivas. Esse é um índice satisfatório.

Você já fez consultas às seções da biblioteca?

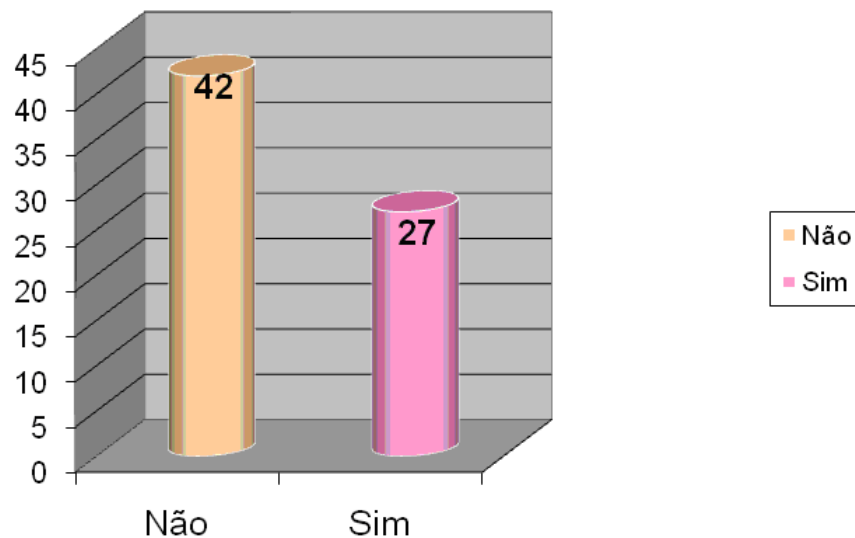


Gráfico 15. Distribuição de frequências das consultas às seções da biblioteca do STJ.

Pergunta 5.1: Quais as seções consultadas?

Todas as seções da biblioteca obtiveram respostas afirmativas à questão sobre consulta direta. A Seção de informação digital foi a mais indicada, corroborando que há um bom conhecimento da Bdjur entre as bibliotecas do poder judiciário. Os significados das siglas das seções da biblioteca são os seguintes:

SATEM: Seção de Atendimento;

SPESQ: Seção de Pesquisa;

SDESC: Seção de Desenvolvimento de Coleções;

SPTEC: Seção de Processos Técnicos;

SPERI: Seção de Periódicos;

SINDI: Seção de Informação Digital.

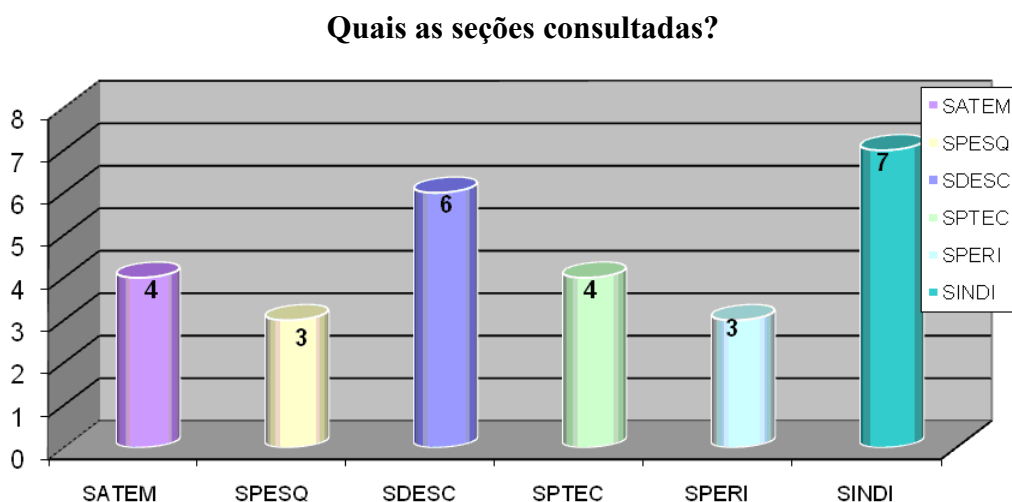


Gráfico 16. Distribuição de frequências das seções consultadas da biblioteca do STJ.

Pergunta 5.2: Qual foi o objeto da consulta?

A legislação da biblioteca, o consórcio Bdjur e o desenvolvimento da coleção obtiveram respostas quase idênticas como os assuntos mais procurados pelos bibliotecários em consulta direta às seções.

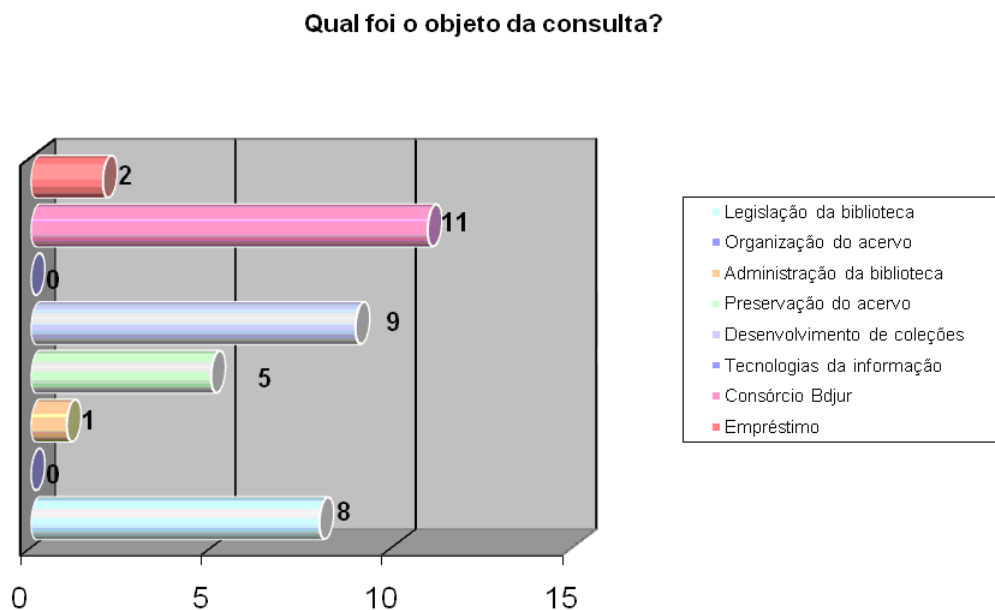


Gráfico 17. Distribuição de frequências do objeto de consulta às seções da biblioteca do STJ.

Pergunta 5.3: Qual o seu grau de satisfação com esse contato?

O contato com as seções da biblioteca obteve 74% de satisfação e 26% de respostas que se disseram muito satisfeitas, o que reflete o retorno que temos no dia-a-dia dos bibliotecários que nos consultam.

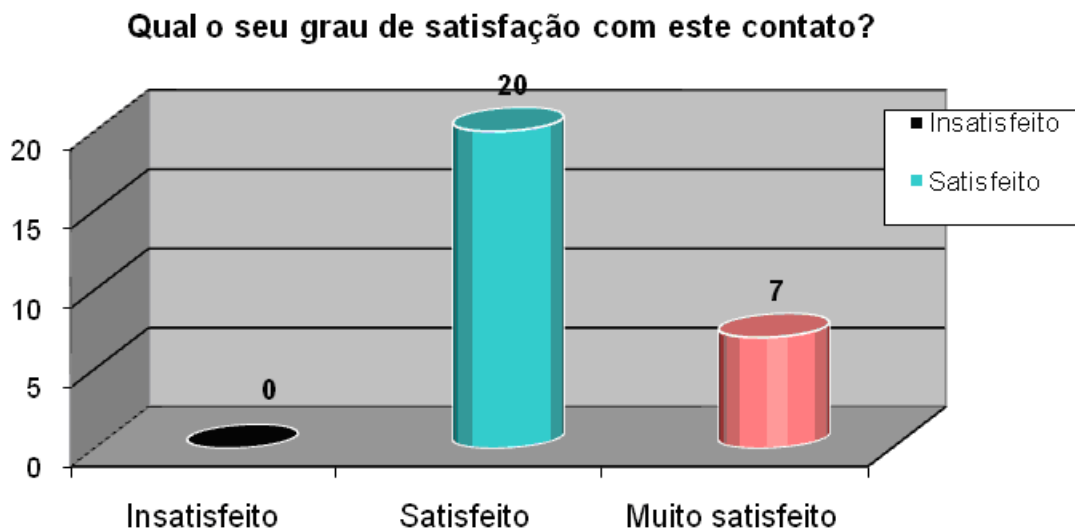


Gráfico 18. Distribuição de frequências do grau de satisfação em relação às consultas às seções da biblioteca do STJ.

Pergunta 6: Você costuma consultar o catálogo de obras da Rede de Bibliotecas do Senado Federal (RVBI)?

Obtivemos aqui os mesmos índices de respostas positivas da pergunta número 1, ou seja, 81%. Esse dado não nos surpreende, pois a biblioteca do STJ faz parte da RVBI e esta rede é muito conhecida no país.

Você costuma consultar o catálogo de obras da Rede Virtual de Bibliotecas do Senado Federal - RVBI?

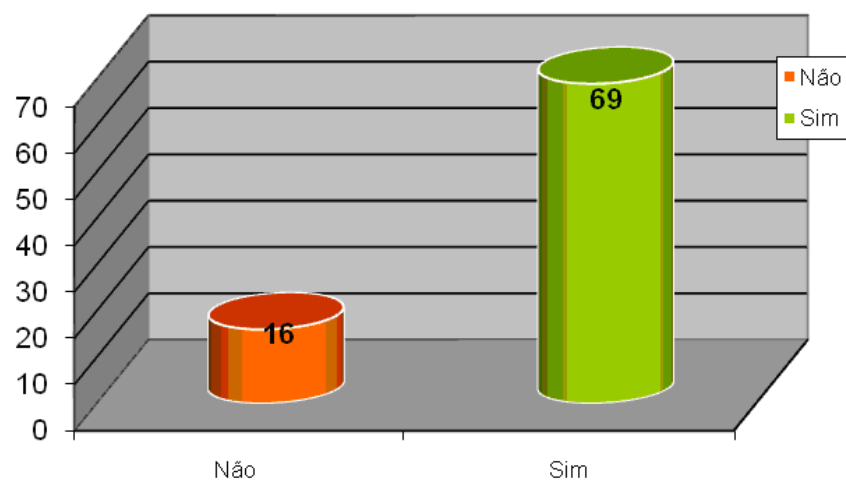


Gráfico 19. Distribuição de frequências da consulta do catálogo da RVBI.

Pergunta 6.1: O que você costuma consultar no catálogo da Rede de Bibliotecas do Senado Federal (RVBI)?

O objetivo aqui é identificar se as consultas dos bibliotecários à RVBI abrangem as atividades de catalogação de livros, multimeios e periódicos, realizadas pela biblioteca do STJ em sistema colaborativo com as demais bibliotecas da RVBI. Foi constatado um alto índice de consultas aos produtos que resultam do processamento técnico de documentos, o que demonstra a importância da RVBI. Podemos afirmar que a RVBI é hoje um referencial para os bibliotecários da BPJ. As consultas ao catálogo da RVBI servem para confirmar um processamento técnico já realizado, em um modelo de checagem e eliminação de possíveis dúvidas, bem como para a importação da planilha, a fim de evitar o retrabalho.

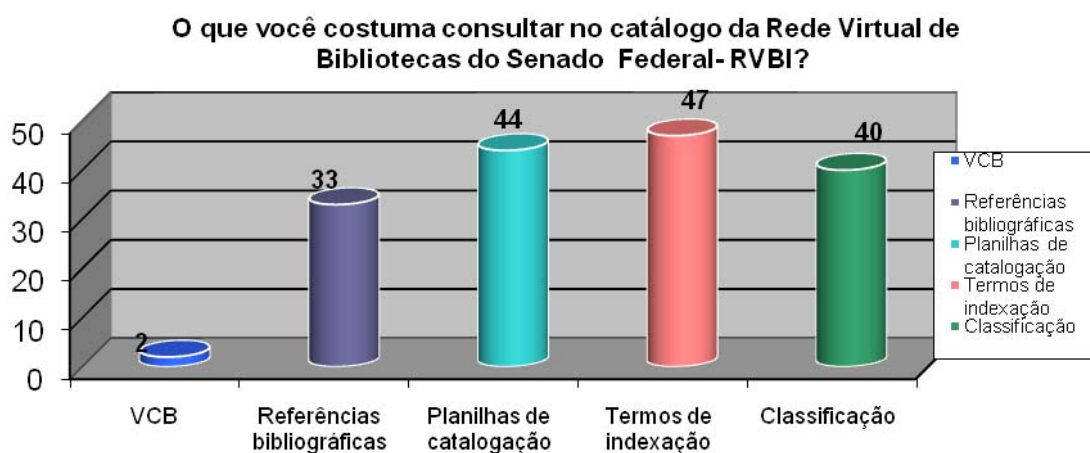


Gráfico 20. Distribuição de frequências do objeto de pesquisa no catálogo da RVBI.

Pergunta 6.2: Em caso de pesquisas relacionadas ao processamento técnico dos documentos, você identifica qual foi a biblioteca que elaborou a planilha de catalogação?

Embora estejamos entre as bibliotecas que mais processam documentos na RVBI, cerca de 78% dos que consultam a Rede não identificam a biblioteca responsável pela catalogação, restando o crédito da catalogação para a biblioteca do Senado Federal. Esse dado é preocupante para a imagem da biblioteca do STJ junto às BPJ.

Você identifica qual foi a biblioteca que elaborou a planilha de catalogação?

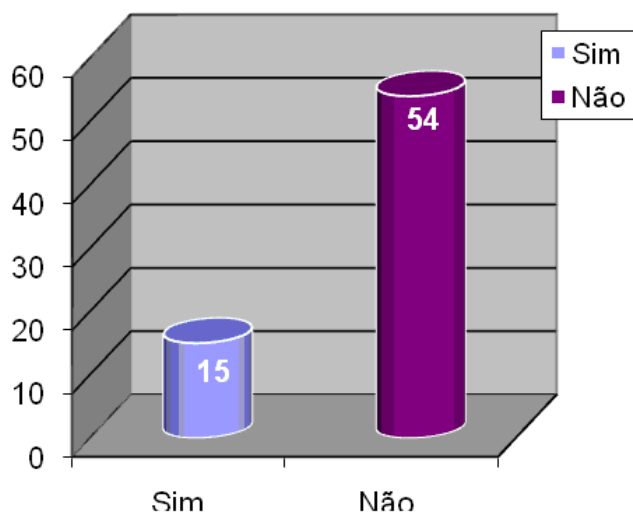


Gráfico 21. Distribuição de frequências da verificação da instituição que elabora as planilhas dos documentos disponíveis no catálogo da RVBI.

Pergunta 7: Onde você costuma buscar ajuda para solucionar as questões referentes ao seu trabalho como bibliotecário?

Nesta questão de múltipla escolha, os bibliotecários indicaram, em sua maioria, buscarem auxílio em outras bibliotecas de mesma especialização, o que não nos surpreende, pois há bibliotecas que operam em rede, como na Justiça Eleitoral, ou que, mesmo não operando em rede, são organizadas em um sistema de apoio, como a Procuradoria do Trabalho, Ministério Público Federal, Procuradoria da República, Justiça Federal (VER) e Justiça do Trabalho (VER). As bibliotecas da RVBI citadas foram as dos seguintes órgãos: Senado Federal, Câmara dos Deputados, Superior Tribunal de Justiça e Supremo Tribunal Federal.

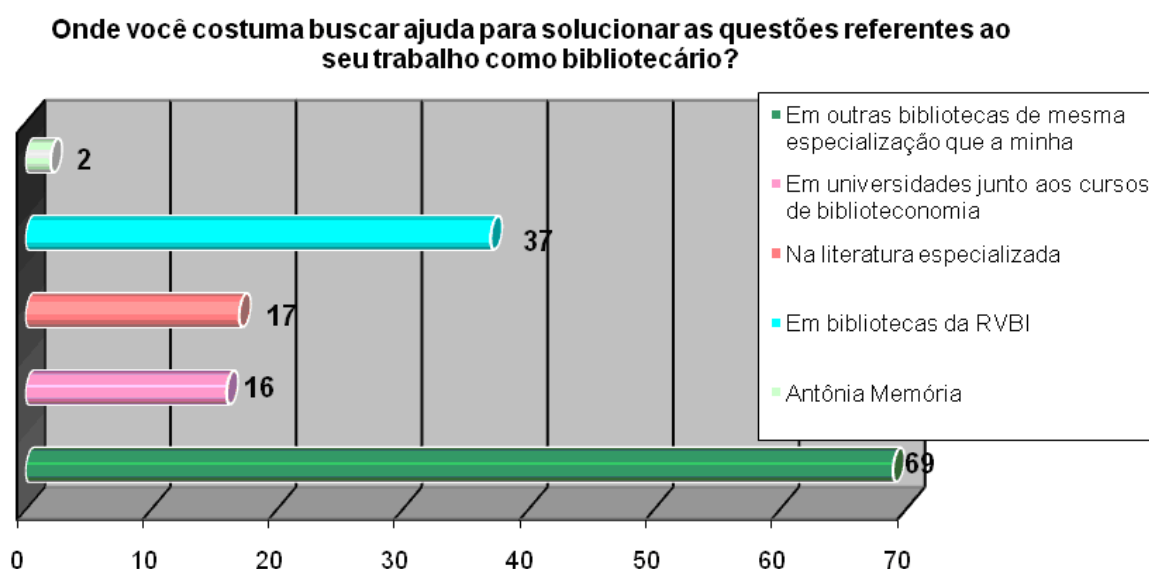


Gráfico 22. Distribuição de frequências das fontes de informação empregadas pelos bibliotecários na solução de suas atividades profissionais.

Pergunta 8: Em sua opinião, de que maneira a biblioteca do STJ pode apoiá-lo em seu trabalho como bibliotecário?

Esta foi a única questão aberta do questionário, exceto as que poderiam expressar insatisfação em algum item. Alguns bibliotecários tiveram dificuldades em respondê-la, pois as perguntas eram feitas “ao vivo” por telefone e, então, havia pouco tempo para a resposta. Outros responderam que a biblioteca do STJ já oferece apoio aos bibliotecários através de sua participação na RVBI, de gerenciar o consórcio Bdjur e no atendimento através das seções da biblioteca e há ainda os que responderam que a partir do contato proporcionado pela entrevista iriam nos procurar quando necessário. A seguir estão as respostas espontâneas para esta questão. De acordo com os bibliotecários entrevistados, a biblioteca do STJ poderá apoiá-los em:

- a) Realizar empréstimo entre bibliotecas fora do DF;
- b) Enviar artigos de periódicos em formato PDF;
- c) Compartilhar as coleções do Diário Oficial;
- d) Divulgar e realizar eventos na área de biblioteconomia;
- e) Criar um canal de comunicação para sanar dúvidas;
- f) Realizar cursos de treinamento e capacitação para a comunidade de bibliotecários das BPJ;
- g) Trocar experiências;
- h) Sugerir títulos mais importantes da área jurídica para aquisição;
- i) Realizar vídeo-conferências;
- j) Oferecer obras integrais em formato digital;
- k) Criar um colégio invisível;
- l) Criar uma comunidade de prática;
- m) Oferecer cursos de restauração de documentos;
- n) Criar condições para o compartilhamento de recursos do produto “Novas Aquisições”;
- o) Oferecer suporte na implantação da Biblioteca Digital;
- p) Atualizar a tabela de classificação da Doris.

4 CONCLUSÃO

A pesquisa realizada junto às BPJ nos revelou bons dados quanto ao conhecimento de nossos produtos e serviços, porém, com baixo índice de usabilidade. Há áreas a serem melhoradas, principalmente no que concerne à comunicação com as BPJ. Destacamos a divulgação da BdJur que alcançou excelente índice de respostas afirmativas na pesquisa.

É verdade que atender às demandas em biblioteconomia das BPJ não tem sido área de atenção prioritária da biblioteca do STJ. Contudo, sabemos que, se quisermos, poderemos alcançar um espaço ainda inexplorado na biblioteconomia que se pratica no Poder Judiciário. As respostas à última pergunta da pesquisa demonstraram que há demanda e interesse por parte das BPJ. Foram listadas muitas idéias para promover a aproximação e a cooperação. Um olhar mais atento às respostas revela que treinamento e compartilhamento de recursos são os itens mais citados.

Temos a consciência de que a biblioteca do STJ, por integrar uma das principais cortes de justiça do país, ocupa lugar privilegiado dentre todas as BPJ. Possuímos ótimo acervo, condições tecnológicas adequadas, boa verba para o desenvolvimento da coleção e uma história que já conta com seis décadas de serviços prestados. Dentro da instituição que é o Superior Tribunal de Justiça, a biblioteca tem recebido apoio e é fácil perceber que contamos com o carinho e o apreço dos Ministros da Casa, ou seja, temos parceiros importantes para a concretização de projetos. Além de tudo isso, contamos com o maior quadro de bibliotecários entre as BPJ, profissionais qualificados a desenvolverem trabalhos de ponta em biblioteconomia. Em outras palavras, temos um cenário favorável para desenvolver o melhor trabalho e para inovar.

A partir desta pesquisa que realizamos junto às BPJ, percebemos que o Poder Judiciário no Brasil possui muitas bibliotecas e, conseqüentemente, um bom número de bibliotecários, o que contribui com as necessidades de organização do conhecimento em todos os níveis em que o Poder Judiciário se faz presente. Os cenários são diversos, há bibliotecas operando em redes ou em centros de apoio e há bibliotecas que estão sozinhas e com pouquíssimos recursos. Seria muito produtivo se houvesse uma maior comunicação entre todas as BPJ. Há em alguns estados grupos de bibliotecários jurídicos que certamente fazem

um bom trabalho, mas estamos falando de algo maior: a criação de uma comunidade de prática para as BPJ.

Como vimos neste trabalho, comunidades de práticas são instrumentos importantes dentro de uma proposta de gestão do conhecimento. Elas unem especialistas, potencializando recursos, tornando possível o uso maximizado da inteligência do grupo e criando uma rede de colaboradores que visam ao bem comum. Neste caso, o bem comum será o fortalecimento da prática da biblioteconomia no âmbito do Poder Judiciário e o resultado poderá ser visto na modificação de um cenário atual de ações modestas para um cenário de ações inovadoras que façam frente aos desafios que surgem e até se antecipando a eles, gerando assim demandas maiores e mais importantes do que as que observamos hoje.

A BdJur, a partir do consórcio que faz com bibliotecas do Poder Judiciário, cumpre os objetivos das comunidades de prática, porém, eles estão direcionados à temática digital, seria então como denomina Neves (2003), uma “comunidade de interesse”. As comunidades de prática envolvem pessoas com interesses comuns que não são ligadas a um único tema e sim multitemáticos.

A nossa proposta é a criação de uma comunidade de prática entre os bibliotecários das BPJ. Tal iniciativa, além de proporcionar o fortalecimento das BPJ num processo de colaboração mútuo e dinâmico, contribuirá para a consolidação da imagem da biblioteca do STJ no cenário da biblioteconomia no Brasil. Acreditamos que nossa biblioteca reúne as condições necessárias para a criação e manutenção dessa comunidade, ou seja, a gestão da comunidade de prática, implementando assim esse segmento importante da gestão do conhecimento.

REFERÊNCIAS

- BEPPLER, Luciane Neves. **Gestão do conhecimento empresarial**. Curitiba: Celepar, 2007. Disponível em: <<http://www.pr.gov.br/batebyte/edicoes/2003/bb128/gestao.shtml>>. Acesso em: 10 nov. 2007.
- CHUN, Wei Choo. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Ed. Senac, 2006. 425 p.
- DRUCKER, Peter Ferdinand. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999. 168 p. (Biblioteca Pioneira de administração e negócios).
- DUMONT, Danilo Mozeli; RIBEIRO, José Araújo; RODRIGUES, Luiz Alberto. **Inteligência pública na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Revan, 2006. 332 p.
- FIGUEIREDO, Saulo Porfírio. **Gestão do conhecimento**: estratégias competitivas para a criação e mobilização do conhecimento na empresa. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005. 379 p.
- NEVES, Ana. Comunidades de prática: uma perspectiva diferente... In: SILVA, Ricardo Vidigal; NEVES, Ana (Org.). **Gestão de empresas na era do conhecimento**. Lisboa: Silabo, 2003. p. 272-275.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 358 p.
- SANTOS, Antônio Raimundo dos et al. Gestão do conhecimento como modelo empresarial. In: PACHECO, Fernando Flávio et al. (Org.). **Gestão do conhecimento**: uma experiência para o sucesso empresarial. Curitiba: Champagnat, 2001. v. 1.
- SILVA, Ricardo; SOFFNER, Renato; PINHÃO, Carlos. A gestão do conhecimento. In: SILVA, Ricardo Vidigal; NEVES, Ana (Org.). **Gestão de empresas na era do conhecimento**. Lisboa: Silabo, 2003. p. 177-209.

TEIXEIRA FILHO, Jayme; SILVA, Ricardo. Comunidades de prática. In: SILVA, Ricardo Vidigal; NEVES, Ana (Org.). **Gestão de empresas na era do conhecimento**. Lisboa: Silabo, 2003. p. 253-271.

TERRA, José Cláudio. A gestão do conhecimento na prática. **HSM Management**, São Paulo, v. 8, n. 42, p. 53-59, jan./fev. 2004. Disponível em: <<http://www.paradigma.com.br/gestao-do-conhecimento-na-pratica/view>>. Acesso em: 14 nov. 2007.

TERRA, José Cláudio. **O modelo das 7 dimensões e as 100 práticas gerenciais**. São Paulo: TerraForum, 2004. Disponível em: <<http://www.eventos.bvsalud.org/gc1bireme/>>. Acesso em: 2 nov. 2007.

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO NAS ENTREVISTAS

Data:

Entrevistador:

Identificação da Biblioteca do entrevistado:

Instituição:

Entrevistado:

Número de bibliotecários:

Características do acervo:

Classificação utilizada: () CDU () CDD () Outra. Qual?

1 – Você conhece ou já contatou a biblioteca do STJ?

() Não. (Vá para a pergunta número 4)

() Sim. Através de: () site () email () telefone () visita á biblioteca

1.1 – Com qual frequência você realiza este contato?

() Poucas vezes () Às vezes () Frequentemente

1.2 – Qual o seu grau de satisfação com este contato?

() Insatisfeito () Satisfeito () Muito satisfeito

1.3 – Em caso de insatisfação, qual o motivo?

2 – Você conhece os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do STJ?

() Não. (Vá para a pergunta número 3)

() Sim

2.1 – Quais os produtos e serviços que você conhece?

() Artigos jurídicos

() Atos normativos do STJ

() Clipping de legislação

() Novas aquisições

() Publicações da biblioteca () Atos normativos () Informativo Jurídico

☐ Sistema de atos normativos do TFR

☐ Pesquisa de doutrina e legislação

☐ Envio de cópias

☐ DSI

☐ Campanha de preservação

☐ Outros. Quais?

2.2 – Qual a percepção que você tem destes produtos e serviços?

☐ Não atendeu às expectativas

☐ Atendeu às expectativas

☐ Superou as expectativas

2.3 – Com qual frequência você utiliza os produtos e serviços da biblioteca?

☐ Raramente ☐ Às vezes ☐ Frequentemente

3 – Você já navegou pelo site da biblioteca do STJ?

☐ Não. (Vá para a pergunta número 4)

☐ Sim

3.1 – Qual a sua impressão sobre o site?

☐ Ruim ☐ Regular ☐ Bom ☐ Ótimo

4 – Você conhece a BdJur?

☐ Não. (Vá para a pergunta número 6)

☐ Sim

4.1 – Você já fez consultas à BdJur?

☐ Não. (Vá para a pergunta número 5)

☐ Sim

4.2 – Com qual frequência você realiza as consultas?

☐ Poucas vezes ☐ Muitas vezes

4.3 – Qual o seu grau de satisfação com as consultas?

☐ Insatisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito

4.3.1 – Em caso de insatisfação, qual o motivo?

5 – Você já fez consultas às seções da biblioteca?

☐ Não. (Vá para a pergunta número 6)

☐ Sim

5.1 – Quais as seções consultadas?

☐ SATEM ☐ SPESQ ☐ SDESC ☐ SPTEC ☐ SPERI ☐ SINDI

5.2 – Qual foi o objeto da consulta?

☐ Legislação da biblioteca

☐ Organização do acervo

☐ Administração da biblioteca

☐ Preservação do acervo

☐ Desenvolvimento de coleções

☐ Tecnologias da Informação

☐ Consórcio Bdjur

☐ Empréstimo

☐ Outros. Quais?

5.3 – Qual o seu grau de satisfação com este contato?

☐ Insatisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito

5.3.1 – Em caso de insatisfação, qual o motivo?

6 – Você costuma consultar o catálogo de obras da Rede Virtual de Bibliotecas do Senado Federal (RVBI)?

☐ Não. (Vá para a pergunta número 8)

☐ Sim

6.1 – O que você costuma consultar no catálogo da rede RVBI?

☐ Vocabulário controlado básico (VCB)

☐ Referências bibliográficas

☐ Planilhas de catalogação

☐ Termos de Indexação

☐ Classificação bibliográficas

6.2 – Em caso de pesquisas relacionadas ao processamento técnico dos documentos, você identifica qual foi a biblioteca que elaborou a planilha de catalogação?

☐ Não

☐ Sim

7 – Onde você costuma buscar ajuda para solucionar as questões referentes ao seu trabalho de bibliotecário?

- ☐ Em outras bibliotecas de mesma especialização que a minha
- ☐ Em universidades junto aos cursos de biblioteconomia
- ☐ Na literatura especializada
- ☐ Em bibliotecas da rede RVBI. Qual(is)?
- ☐ Outros. Quais?

8 – Em sua opinião, de que maneira a biblioteca do STJ pode apoiá-lo em seu trabalho como bibliotecário?